

25.5.2018

SYRJIMÄTTÖMYYDEN VARMENTAMISEN RAPORTTI KOSKIEN VUOTTA 2017

1. Yleistä

Tässä raportissa on kuvattu toimenpiteitä, joilla on varmistettu toimenpideohjelmassa kuvatun syrjimättömyyden varmentamisen täytäntöönpanoa vuonna 2017.

2. Helen Sähköverkko Oy:n toimenpiteet syrjimättömyyden varmentamiseksi

Seuraavassa tarkastellaan yksityiskohtaisesti toimenpiteitä eri asiakokonaisuuksien osalta, joita Helen Sähköverkko Oy on toteuttanut vuonna 2017 syrjimättömyyden varmentamisen toimenpideohjelman noudattamiseksi sekä aiemmin todettujen kehityskohteiden parantamiseksi.

Toiminnan syrjimättömyyden varmentaminen on otettu huomioon palvelusopimuksissa ja toiminnassa noudatetaan alan yleisiä suosituksia.

2.1. Toiminnallinen eriyttäminen

Helen Sähköverkko Oy:n toimitusjohtaja vaihtui, kun Tommi Karjalainen aloitti toimitusjohtajana 1.9.2017 yhtiön pitkäaikaisen toimitusjohtajan, Risto Harjanteen, jäädessä eläkkeelle. Hallituksen kokoonpanossa ei ole tapahtunut muutoksia.

Helen Sähköverkko Oy on osa Helsingin kaupungin omistamaa Helen konsernia. Helen Sähköverkon tuotemerkki erottuu sinisellä värillään Helen-konsernin sähkön tuotantoa ja toimittamista harjoittavan yhtiön tuotemerkistä. Helen Sähköverkko esiintyy viestinnässään omalla nimellään ja tuotemerkillään.

2.2. Asiakassuhteet

Asiakassopimusten osalta toiminta on toimenpideohjelman mukaista.

Asiakashallintaan liittyvä ns. asiakaskohtaamistyö ostetaan palveluna Helen Oy:ltä. Sähköverkon asiakaspalvelulla on oma puhelinnumero ja erilliset sähköpostikanavat. Sähköverkon asiakaspalvelua auditoidaan kvarttaaleittain. Auditoinneilla varmistetaan sähköverkon asiakaspalvelun syrjimättömyys ja tasapuolisuus.

Helen Sähköverkolla on omat internetsivut www.helensahkoverkko.fi asiakkaiden sähköistä asiointia varten.

Sosiaalisessa mediassa (Twitter, Instagram ja LinkedIn) Helen Sähköverkko viestii asioista omilla tileillään.

Helen Oy:llä ja Helen Sähköverkko Oy:llä on yhteinen asiakaslehti. Asiakaslehdessä tehdään kaksi versiota, toinen verkkoyhtiön asiakkaille ja toinen myyntiyhtiön asiakkaille. Toimintatapa varmistaa verkon asiakkaiden tasapuolisen ja syrjimättömän kohtelun.

25.5.2018

Helen Sähköverkko Oy:n asiakkaita laskuttaa Helen Oy. Projektin asiakastietojärjestelmän uusimiseksi on käynnissä ja uuden järjestelmän käyttöönoton jälkeen verkkopalvelusopimusten laskuttajana tulee olemaan Helen Sähköverkko Oy.

Vuoden aikana on osallistuttu keskitetyn tiedonvaihdon (datahub) toimintamallin määrittelytyöhön.

2.3. Tasevastuu ja taseselvitys

Tasevastuu ja taseselvitys ovat toimenpideohjelman mukaisia.

Taseselvityksessä on siirrytty 1.5.2017 alkaen yhteispohjoismaiseen taseselvitysmalliin (NBS). Käyttöönotto edellytti tietojärjestelmien ja toimintamallien muutoksia, joihin valmistauduttiin hyvissä ajoin etukäteen.

Vuoden 2017 aikana kilpailutettiin häviösähkön hankinta. Kilpailutus ja häviösähkön toimittajan valinta tehtiin avointen, syrjimättömien ja markkinapohjaisten menettelyjen mukaisesti.

2.4. Tietojärjestelmien hallinta

Tietojärjestelmien hallinta on toimenpideohjelman mukaista.

Vuonna 2017 tehtiin sopimus uuden asiakastietojärjestelmän hankinnasta. Helen-konserniin valittiin yhteinen asiakastietojärjestelmän toimittaja. Verkko- ja myyntiyhtiön asiakastietojärjestelmät tulevat olemaan erillisiä asennuksia. Uuden järjestelmän käyttöönoton myötä verkon sopimusta-
pahtumiin liittyvät sanomaprocessit ovat tasapuolisia ja syrjimättömiä kaikkien myyntiyhtiöiden kanssa.

2.5. Salassapitovelvollisuus

Tietojen salassapitoon ja luottamuksellisuuteen liittyvien velvollisuuksien noudattamista on ohjattu omalle ja palvelutuottajien henkilöstölle annettavalla sisäisellä koulutuksella, henkilökohtaisin salassapitositoumuksin sekä ohjeistuksen avulla. Keväällä 2018 salassapitokuittausten tilannetta on tarkasteltu Helen Sähköverkko Oy:n ja Helen Oy:n asiakaspalvelun osalta.

Yhtiön hallitus on käsitellyt tämän raportin kokouksessaan 30.5.2018.

Helsingissä 30.5.2018

Helen Sähköverkko Oy



Tommi Karjalainen
toimitusjohtaja